

Slutrapport Anpassad myndighetskommunikation

Namn: Fredrika Söderman

E-post: fredrika.soderman@helsingborg.se

Sammanfattning av projektets grandidé, mål, aktiviteter och partners/medverkande

Projektet syftar till att, genom tjänstedesign, förbättra miljöförvaltningens kommunikation med verksamheter för att göra information mer tillgänglig, begriplig och användbar - med målet att öka regelefterlevnad och effektivisera miljöförvaltningens processer. Arbetet har genomförts av miljöförvaltningen i samarbete med inspektörer inom Familjen Helsingborg samt företag i målgruppen.

Har de planerade målen/effekterna av projektet uppnåtts?

Ja

Projektet har stärkt samarbetet över avdelningsgränser och gett en gedigen målgruppsanalys, vilket förbättrat vår förståelse för verksamheters behov och deras uppfattning om oss som myndighet. Genom att använda tjänstedesign har vi identifierat och utvecklat en lösning som nu testas under 2025. Kontakten med målgruppen har varit en nyckel till framgång.

Samtidigt kvarstår vissa utmaningar, särskilt när det gäller att säkra resurser för uppföljning. Att mäta effekten och justera upplägget kräver också en tydlig metodik som vi behöver utveckla vidare.

Trots dessa utmaningar ser vi stor potential i lösningen och hoppas att den inspirerar andra kommuner att använda tjänstedesign för att utveckla sina arbetssätt.

Har parterna i projektet deltagit som planerat? 0=nej 1=delvis 2=ja

Ja

Trots utmanande metod har deltagandet fungerat bra med engagerade och samarbetande deltagare. Samarbetet över avdelningsgränser har också bidragit till att bredda perspektiven och skapa en gemensam förståelse för målen.

Har projektet kunnat hålla tidplanen?

Delvis.

Metoden är omfattande och kräver mycket tid initialt i projektet. Det stora arbetet har legat i målgruppsanalys och första förslag till lösning. Det sista steget om implementering i verksamheten kommer att ske stegvis under 2025. Den första tidplanen beräknade implementering i slutet av 2024. Eftersom metoden var ny för oss var det svårt att veta på förhand hur tidplanen skulle hållas. Med det sagt har vi nått flera värdefulla mål.

Har projektet kunnat hålla budget?

Ja

Vi har hållit budget inom tidplanen för 2024. Egna medel behövs läggas till för 2025 för vidare utveckling, enligt tidigare förklaringar.

Ekonomisk redovisning

Projektet beviljades finansiering om 400 tkr från Familjen Helsingborg

Beviljade medel har använts för att finansiera projektmedarbetares tid enligt nedan

Antal	Projektmedarbetare		Total tidsåtgång (% av heltidstjänst under 2024)
3st	Inspektörer	à 15%	45%
1st.	Projektledare		25%
3st	Styrgruppsmedlemmar		Ingen beräknad tid
1st	Tjänstedesgincoach		Ingen beräknad tid

Har projektet fått stor spridning i Familjen?

Vi har inkluderat tjänstepersoner inom Familjen som referensgrupp. Vidare spridning sker 2025.

Har projektet uppmärksammats utanför Familjen Helsingborg?

Projektet har uppmärksammats inom Helsingborgs stad med flera intressenter från andra förvaltningar. Vi planerar sprida en metodguide som vidare inspiration.

Hur kommer resultatet av projektet påverka framtiden? Det kan både handla om insatser som blir en del av den ordinarie verksamhet i kommunerna eller handla om en engångsinsats i projektet som kommer sätta avtryck framöver.

Projektets resultat kommer att påverka framtiden genom att insikter och metoder från tjänstedesign kan integreras i den ordinarie verksamheten, vilket förbättrar arbetssätt och

samarbete. Lösningen som testas under 2025 kan bli en bestående del av verksamheten. Även engångsinsatser, som målgruppsanalysen, kommer att sätta avtryck genom att ge en bättre förståelse för behoven och förbättra myndighetens arbete framöver.

**Lärdomar! I sammanfattning, vad har ni lärt er av detta projekt?
Både kring projektets innehåll och kring att driva test- och
utvecklingsprojekt genom Familjen Helsingborg. Vad behöver vi ta
med oss i Familjensamarbetet inför framtiden?**

Vi har lärt oss vikten av att fokusera på behov först och att inte skynda fram till lösningar. Samarbetet mellan avdelningar har varit en styrka, och vi har insett att resurser och tydliga roller är avgörande i projekt. För framtiden hade det varit spännande att fortsätta arbeta över kommungränser, ha en gemensam metodik för att mäta effekter och anpassa våra insatser löpande för att möta behoven.